



Misbruikrisico's uitkeringsgelden als gevolg van invoering e-dienstverleningsconcept

Klantproces WW



Inhoud

Management samenvatting	3
1 Inleiding	5
2 Het onderzoek	6
2.1 Digitalisering klantproces WW	6
2.2 Lopende WW-uitkeringen	7
2.3 Probleemstelling, doel en scope	7
2.4 Aanpak	8
2.5 Interviews	9
2.6 Brainstormsessie	10
2.7 Prioritering risico's	10
3 De belangrijkste misbruikrisico's	12
3.1 Onvoldoende controles	12
3.2 Eenmalige afname polisgegevens	20
3.3 UWV Beleid 'vertrouwen in de klant'	21
3.4 De afhankelijkheid van DigiD als voorportaal	23
3.5 Het ontbreken van face-to-face contact	25
4 Conclusie en aanbevelingen	26
4.1 Conclusie	26



Management samenvatting

UWV is in enkele jaren in versneld tempo overgestapt op online dienstverlening. De bezuinigingstaakstellingen voor UWV van meerdere kabinetten hebben deze keuze voor de e-dienstverlening mede noodzakelijk gemaakt. E-dienstverlening is dienstverlening via internet. In plaats van persoonlijk contact (face-to-face contact), telefonisch contact of contact per post, wordt dienstverlening aangeboden via internet. De klant kan steeds vaker digitaal diensten afnemen en zijn zaken regelen. Dit is een forse wijziging in de dienstverlening richting de klant, maar ook in de inrichting (digitalisering) van de interne processen van UWV (dat momenteel plaatsvindt onder het programma 'E-werken').

De afdeling Risicomanagement van Directie Handhaving (DHH) heeft een risico-inventarisatie uitgevoerd op misbruik van uitkeringsgelden als gevolg van invoering van dit e-dienstverleningsconcept en de (nieuwe) mogelijkheden die daardoor zijn ontstaan om te frauderen met de WW uitkering. Deze inventarisatie betreft misbruikrisico's van uitkeringsgelden waarbij de *klant en/of een derde bewust* fraudeert met de uitkering (recht, hoogte, duur). Door middel van het model Management of Risk (M_o_R) van OGC zijn op basis van o.a. interviews en een brainstormsessie de misbruikrisico's binnen het klantproces WW geïdentificeerd. Na het prioriteren en evalueren van de risico's, is een top 15 van belangrijkste misbruikrisico's vastgesteld.

De top 15 belangrijkste misbruikrisico's zijn ingedeeld in 5 clusters:

1. Onvoldoende controles

Doordat er bij de aanvraag niet of nauwelijks meer controles door de beslisser Uitkeren WW worden uitgevoerd, worden signalen met betrekking tot gefingeerde dienstverbanden of het ontbreken van verzekeringsplicht nauwelijks meer onderkend.

Doordat er bij basisuitkeringen die *met terugwerkende kracht* worden aangevraagd – namelijk nadat de maximumduur van de uitkering van 13 weken al weer is verstreken - geen actieve controle op naleving van verplichtingen heeft kunnen plaatsvinden, heeft de klant zijn verplichtingen kunnen omzeilen zonder dat dit ontdekt had kunnen worden. Het gaat dan om: vaststellen identiteit, meldingsplicht van vakantie (of ander verblijf in het buitenland), beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, sollicitatieplicht, beschikbaarheid voor activering en controle (ACE).

Doordat controles door UWV bij de aanvraag niet/nauwelijks meer worden uitgevoerd, wordt uitgegaan van de informatie die de klant aanlevert. Deze informatie kan onjuist/onvolledig zijn.

In het primaire proces is niet ingeregeld dat bij een aanvraag gehuwdentoeslag, de op het aanvraagformulier door de klant vermelde partnergegevens worden gecontroleerd. Hierdoor wordt mogelijk ten onrechte een toeslag uitgekeerd. Dit terwijl controle goed mogelijk is omdat het inkomen van de partner meestal beschikbaar is in de Polisadministratie.

Doordat de fysieke identiteitscontrole (aan de hand van het ID-bewijs) pas in de 4^e maand plaatsvindt, bestaat de mogelijkheid dat een fraudeur via DigiD een uitkering aanvraagt op basis van persoonsgegevens van iemand anders en deze uitkering vervolgens ook ontvangt.



2. Eenmalige afname polisgegevens

Doordat gegevens uit de Polisadministratie slechts één keer worden afgenomen, is de toekenning van de uitkering uitsluitend gebaseerd op de gegevens die op dat ene moment zijn geraadpleegd. Poliswijzigingen naderhand worden niet meer meegenomen zodat het risico bestaat dat een onterecht vastgestelde c.q. te hoge uitkering niet meer wordt herzien.

3. UWV beleid 'vertrouwen in de klant'

Doordat UWV het beleid 'vertrouwen in de klant' hanteert (de informatie die de klant opgeeft wordt voor waar aangenomen), worden in beginsel geen gegevens en onderliggende stukken meer opgevraagd. Het risico bestaat dat onjuiste informatie niet opgemerkt wordt en er onterecht (te hoge en te lange) uitkeringen worden uitbetaald.

4. De afhankelijkheid van DigiD als voorportaal

DigiD is het digitale authenticatiemiddel dat UWV gebruikt bij de digitale communicatie met de klant. UWV is afhankelijk van de regiehouder Logius als het gaat om beveiligingsniveau, controle en bestrijding van onregelmatigheden (fraude) met DigiD. Een geconstateerd risico is dat derden bij onregelmatigheden in bezit kunnen komen van andermans DigiD, hetgeen kan betekenen dat een aanvraag WW op naam van iemand anders wordt gedaan. Ook kan UWV dupe worden van beveiligingslekken of misbruik DigiD.

5. Het ontbreken van face-to-face contact

Digitale communicatie zorgt voor afstand tussen klant en UWV. Uit het onderzoek komt naar voren dat door het ontbreken van face-to-face contact het risico bestaat dat de controlebeleving van de klant laag is en dat deze de pakkans (ook) lager inschat. Dit kan tot gevolg hebben dat de klant gemakkelijker zaken niet meldt en/of verplichtingen omzeilt. Daarnaast is het mogelijk om met DigiD overal ter wereld in te loggen, waardoor de kans dat iemand onterecht in het buitenland verblijft groter is.

Naast een verdieping en toelichting op de 15 risico's, bevat dit rapport een aantal aanbevelingen.



1 Inleiding

UWV is in enkele jaren in versneld tempo overgestapt op online dienstverlening. De bezuinigingstaakstellingen voor UWV van meerdere kabinetten hebben deze keuze voor de e-dienstverlening¹ mede noodzakelijk gemaakt.

E-dienstverlening is dienstverlening via internet. In plaats van persoonlijk contact (face-to-face contact), telefonisch contact of contact per post, wordt dienstverlening aangeboden via internet. De klant kan steeds vaker digitaal diensten afnemen en zijn zaken regelen. Dit strekt zich uit van het digitaal aanvragen van een uitkering, het bijwerken van de werkmap via Werk.nl, tot het digitaal doorgeven van wijzigingen via DigiD en UWV.nl. Dit is een forse wijziging in de dienstverlening richting de klant, maar ook in de inrichting (digitalisering) van de interne processen van UWV (dat momenteel plaatsvindt onder het programma 'E-werken').

Een dergelijke nieuwe werkwijze brengt echter ook nieuwe misbruikrisico's van uitkeringsgelden met zich mee. Om deze misbruikrisico's in beeld te brengen heeft de afdeling Risicomanagement van Directie Handhaving (DHH) een risico-inventarisatie uitgevoerd op misbruik van uitkeringsgelden als gevolg van invoering van dit e-dienstverleningsconcept. Als eerste is gekozen om de misbruikrisico's bij het klantproces WW² in kaart te brengen.

Dit rapport bevat de resultaten van dit onderzoek, te weten:

- de 15 belangrijkste misbruikrisico's;
- een aantal aanbevelingen.

¹ Het dienstverleningsconcept is onderdeel van het UWV meerkanalenbeleid waarbij het motto is: 'digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig'.

² Inclusief toeslag.

2 Het onderzoek

2.1 Digitalisering klantproces WW

De digitalisering van de klantprocessen is in volle gang. In onderstaande figuur is dit weergegeven.

	Oriënteren			Aanvragen			Uitkering ontvangen			Werk zoeken			Beëindigen		
	Informatie	Verzekerd ja/nee, grondslagen (DVB)	Persoonlijk rekenvoorbeeld	Elektronisch aanvragen	Status aanvraag	Beschikking	Status uitkering en betalingen	Betaalgegevens	Wijzigingen doorgeven	Inzage dossier	Vacatures zoeken en vinden	Kans op werk vergroten	Afspraken en verantwoording	Beëindigen	Eindafrekening
WW	✓	✓	✓	✓	✓	.	+	✓	✓	+	✓	+	+	✓	.
WIA/WAO	✓	✓	.	✓	.	.	.	+	.	.	✓	+	+	.	.
ZW/ZW-arbo	✓	✓	.	✓	✓	+	+	✓	.
Wajong	✓			✓	✓	+	+	.	.
	✓ operationeel			+ in ontwikkeling			. gewenst			niet van toepassing					

Figuur 1: Digitalisering van de UWV klantprocessen (bron: Intranet UWV)

Het klantproces WW is inmiddels het meest gedigitaliseerd is (zie figuur 1). WW klanten kunnen via internet hun uitkering aanvragen en wijzigingen in hun situatie doorgeven. Ook het maken van afspraken en de verantwoording over het nakomen ervan verloopt (grotendeels) via internet. Een voorbeeld hiervan is het verantwoorden van de afgesproken sollicitatieactiviteiten via de werkmap op Werk.nl. In de eerste drie maanden van de WW-uitkering is er nauwelijks tot geen persoonlijk contact met UWV³. Pas in de 4^e maand, als de uitkering dan nog loopt, vindt het eerste persoonlijk contact plaats tussen de klant en een adviseur van UWV.

³ Uitgezonderd zijn klanten die in aanmerking komen voor de intensieve dienstverlening, bijvoorbeeld AG-klanten, 55-plussers en minder digivaardigen. Daarnaast zijn er sinds april 2014 zogenaamde ACE-teams van start gegaan. Dit staat voor Activeren en Controleren geeft Effect. Deze teams richten zich op werkzoekenden in de eerste 3 maanden. ACE-teams kunnen bepaalde klanten persoonlijke dienstverlening aanbieden.



2.2 Lopende WW-uitkeringen

In de maand juli 2014 bedroeg het totaal aantal uitkeringsgerechtigden met een lopende WW-uitkering van UWV: 436.957. Onderstaande tabel geeft de verdeling van de uitkeringsduur weer over het totaal aantal (nog) lopende uitkeringen (dus niet het aantal uitgestroomde WW'ers).

Tabel 1: Verdeling van de uitkeringsduur op basis van lopende uitkeringen in juli 2014 (bron: Datawarehouse DHH)

Uitkeringsduur	aantal WW'ers	% WW'ers
<= 3 maanden in de uitkering	129.836	29,7%
3-6 maanden in de uitkering	76.852	17,6%
6-9 maanden in de uitkering	59.064	13,5%
9-24 maanden in de uitkering	138.799	31,8%
> 24 maanden in de uitkering	32.406	7,4%
Totaal	436.957	100%

2.3 Probleemstelling, doel en scope

Omdat de e-dienstverlening in het klantproces WW het meest gevorderd is, is ervoor gekozen de misbruikrisico's van dit klantproces als eerste in kaart te brengen.

De probleemstelling luidt:

Welke misbruikrisico's van uitkeringsgelden bestaan er momenteel als gevolg van de invoering van het e-dienstverleningsconcept bij UWV, specifiek voor het klantproces WW 'Ik word/ben werkloos'?

Het doel van dit onderzoek is:

Het inventariseren van een top 15 van belangrijkste misbruikrisico's van uitkeringsgelden als gevolg van invoering van het e-dienstverleningsconcept bij UWV in het klantproces WW.

Dit onderzoek richt zich op de risico's van misbruik waarbij de *klant en/of een derde*⁴ bewust fraudeert met de uitkering (recht, hoogte, duur).

Mogelijke effecten van deze risico's zijn:

1. UWV betaalt klant onterecht een uitkering;
2. UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering;
3. UWV betaalt niet aan de juiste persoon een uitkering.

⁴ Te denken valt aan een malafide uitzendbureau, een administratiekantoor en een derde die de identiteit van de klant misbruikt.

Het onderzoek beperkt zich tot het klantproces WW en misbruik van uitkeringsgelden door de uitkeringsgerechtigde zelf en/of een derde. Buiten beschouwing blijven:

- *Onbewuste* fraude door de klant zelf;
- WW-aanvragen die op een andere wijze dan digitaal binnenkomen;
- Wijzigingen die op een andere wijze dan digitaal worden doorgegeven door de klant;
- De klantprocessen WIA/WAO en ZW.

2.4 Aanpak

Dit onderzoek is opgezet volgens de richtlijn Management of Risk (M_o_R).⁵ Deze richtlijn adviseert een vijftal stappen voor het 'Management of Risk proces' (zie tabel 2).

Tabel 2: Het Management of Risk proces volgens de M_o_R methode

Stap	Instrumenten (onder andere)
1. Identificeren van de risico's	
a. Context in kaart brengen	Stakeholdersanalyse en PESTLE ⁶ analyse
b. Risico's inventariseren	Individuele interviews, brainstormen
2. Beoordelen van de risico's	
a. Inschatten	Inschatten van kans ⁷ en impact ⁸ op een 5-puntschaal, uitvoeren Delphi-methode ⁹
b. Evalueren	Beoordelen van het effect van de risico's -Selecteren van 1 of meer uit 3 mogelijke effecten (kwalitatief risico) -Rangschikken van de risico's op basis van hun verwachtingswaarde = kans x impact (kwantitatief risico)
3. Plannen	Voorstellen van acties om op de risico's te reageren
4. Implementeren	Uitvoeren van geplande acties en het effect ervan monitoren

De stappen 3 en 4 van het Management of Risk proces vallen buiten de scope van dit onderzoek.

⁵ M_o_R is een richtlijn ontwikkeld door 'the UK Office of Government Commerce (OGC) om organisaties te helpen om een effectieve structuur voor risicomanagement te implementeren. Dit helpt organisaties om verantwoorde beslissingen te nemen over risico's die invloed hebben op de prestatiedoelen voor alle organisatieactiviteiten. Bron: 'Management of Risk: Richtlijn voor Practitioners', OGC.

⁶ Politiek, Economisch, Sociologisch, Technologisch, juridisch (Legal) en omgeving (Environment).

⁷ De kans dat een bepaald risico daadwerkelijk zal optreden.

⁸ Het geschatte effect op een of meer doelen als het risico daadwerkelijk zal optreden.

⁹ Dit is een methode voor systematische verzameling en rangschikking van oordelen van anonieme respondenten over een onderwerp/risico. Eerst wordt informatie anoniem verzameld, vervolgens vindt er feedback over de onderlinge meningen plaats. Vervolgens vindt opnieuw een oordeel plaats als gevolg van onderling overleg.



Het onderzoek, uitgevoerd door een tijdelijk ingerichte werkgroep op de afdeling Risicomanagement, is als volgt opgezet:

1. Oriëntatiefase

- Opstellen vragenlijst interviews
- Lijst van te interviewen personen opstellen
- Presentatie over klantproces WW

2. Onderzoeksfase

- Uitvoeren van een stakeholdersanalyse
- Uitvoeren van een PESTLE analyse
- Afnemen interviews
- Brainstormsessie

3. Inventarisatiefase

- Risico's destilleren uit interviews en brainstormsessie

4. Beoordelingsfase

- Verdiepingsslag risico's en categorisering
- Prioriteren van risico's met behulp van Delphi-methode op een 5-puntsschaal
- Top 15 risico's vaststellen

5. Schrijven van het adviesrapport

Een aantal onderdelen van deze aanpak wordt in de volgende paragrafen nader toegelicht.

2.5 Interviews

In totaal zijn 28 functionarissen¹⁰ geïnterviewd, verdeeld over alle relevante onderdelen van de UWV-organisatie¹¹. Aan de hand van een vaste vragenlijst¹² zijn vragen gesteld over de risico's bij e-dienstverlening in het klantproces WW. Deze vragenlijst is gecategoriseerd naar de vier deelprocessen van het klantproces WW¹³:

1. Ik word werkloos
2. Na mijn WW aanvraag
3. Tijdens mijn WW uitkering
4. Mijn WW uitkering stopt

Om te voorkomen dat risico's onbenoemd zouden blijven wanneer deze niet zouden kunnen worden ondergebracht onder één van de vermelde deelprocessen, zijn twee categorieën aan de vragenlijst toegevoegd, te weten: Algemene risico's en Controles.

¹⁰ Zie bijlage 1 (van de interviews is een gespreksverslag gemaakt; deze is door de geïnterviewde functionarissen geaccordeerd).

¹¹ Werkbedrijf, Uitkeren, AD, C-ICT/B&P, CMF, DHH, JKC/B&B, K&S, LGD, SMZ/BZ

¹² Deze vragenlijst is opvraagbaar bij de afdeling Risicomanagement van DHH.

¹³ Voor nadere details zie bijlage 4.



2.6 Brainstormsessie

Er is een brainstormsessie georganiseerd om meerdere personen vanuit verschillende disciplines tegelijkertijd te betrekken. Voordeel is dat de interactie tussen de deelnemers kan helpen bij het benoemen en nuanceren van relevante risico's. Daarom is in aanvulling op de individuele interviews ook een plenaire brainstormsessie gehouden met experts in het klantproces WW.¹⁴ De deelnemers hebben in vier groepen misbruikrisico's geïnventariseerd. In een verdiepingsslag zijn deze gecategoriseerd. Per groep zijn de twee belangrijkste risico's plenair gepresenteerd en besproken.

2.7 Prioritering risico's

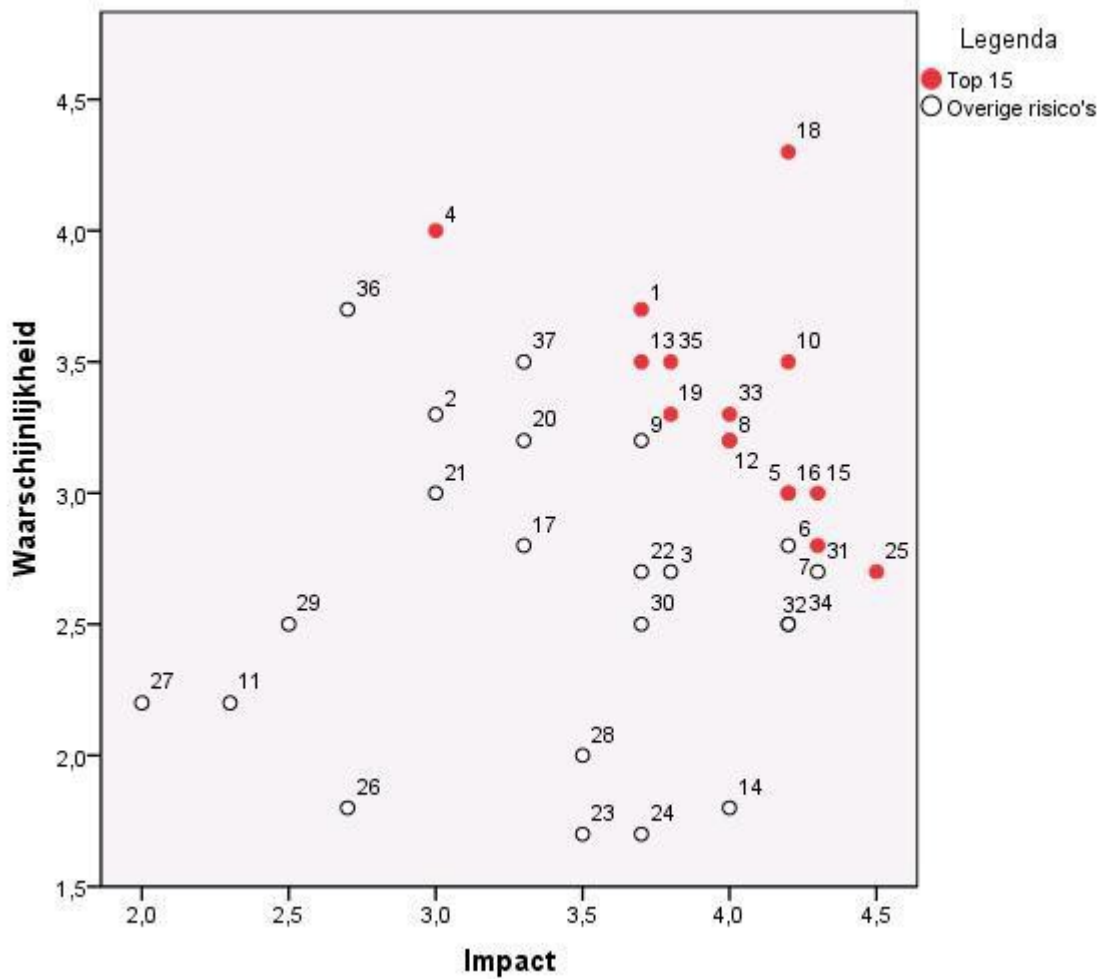
De interviews en de brainstormsessie hebben - na een kwaliteitsslag - geresulteerd in een totaalijst van 40 risico's. Op basis van de informatie uit de interviews en de brainstormsessie heeft de werkgroep vervolgens scores toegekend voor de waarschijnlijkheid dat het risico zich voordoet en een score voor de impact van het daadwerkelijk optreden van dit risico. Deze ranking werd op individuele basis (dus door ieder werkgroep lid afzonderlijk) uitgevoerd. De toe te kennen score gebeurde op een 5-puntschaal (1: zeer laag, 2: laag, 3: gemiddeld, 4: hoog, 5: zeer hoog). Het product van beide scores (kans x impact) leverde een totaalscore op (de verwachtingswaarde). Dit resulteerde in een voorlopige ranking.

Omdat op kans en/of de impact van bepaalde risico's zeer verschillend werden gescoord, is vervolgens de Delphi-methode¹⁵ toegepast en werd er opnieuw gescoord. Dit leidde tot de definitieve scores van kans, impact en verwachtingswaarde. Zie het scattergram in figuur 2 (pagina 11). Vervolgens is een top 15 van risico's samengesteld. De werkgroep heeft deze thematisch geclusterd in 5 groepen.¹⁶

¹⁴ Zie bijlage 2.

¹⁵ Voor nadere details zie voetnoot 9.

¹⁶ Hierbij zijn een aantal risico's samengevoegd omdat deze zeer nauw verwant waren.



Figuur 2: Samenvattend risicoprofiel in de vorm van een scattergram. De rood gekleurde bolletjes representeren de 15 belangrijkste risico's.



3 De belangrijkste misbruikrisico's

De top 15 is -zoals genoemd in hoofdstuk 2- thematisch geclusterd in vijf groepen, te weten:

1. Onvoldoende controles;
2. Eenmalige afname polisgegevens;
3. UWV beleid 'vertrouwen in de klant';
4. De afhankelijkheid van DigiD als voorportaal;
5. Het ontbreken van face-to-face contact.

Deze vijf groepen komen in dit hoofdstuk aan bod.¹⁷

3.1 Onvoldoende controles

Vóór de komst van de e-dienstverlening werden alle gegevens, nodig voor de vaststelling van de uitkering, uitgevraagd bij werknemer en werkgever. De klant moest deze onderbouwen met onderliggende stukken, op basis waarvan de beoordeling c.q. controle door de UWV beambte plaatsvond.

Zoals vermeld, kan in de e-dienstverlening een klant zijn WW-uitkering digitaal aanvragen, daarna via de werkmap digitaal communiceren met de adviseur WERK en vindt persoonlijk contact in beginsel uitsluitend nog plaats in de 4^e maand en eventueel ook in de 7^e en 10^e maand van de uitkering. Deze gewijzigde inrichting van het klantproces WW roept de vraag op, hoe binnen de e-dienstverlening controles plaatsvinden. Hieronder worden verschillende controlesituaties geschetst.

Controle rechtmatigheid

Op het digitale aanvraagformulier stelt UWV aan een klant de vooraf reeds bekende gegevens beschikbaar. Het betreft voorinvulling van zijn dienstverbandgegevens, persoonsgegevens en loongegevens. Deze gegevens komen uit de GBA (persoons- en adresgegevens), de AVB (dienstverbandgegevens) en de Polisadministratie (loongegevens).

Gegevens ontbreken

Maar niet alle informatie, benodigd voor de vaststelling van het recht op uitkering of de hoogte/duur van de uitkering, is verkrijgbaar uit de Polisadministratie. Denk bijvoorbeeld aan de reden van de beëindiging van de arbeidsovereenkomst: bij verwijtbaarheid van het ontslag bestaat geen recht op WW. Deze informatie zal UWV daarom in beginsel moeten uitvragen bij de klant.

Een ander voorbeeld is de zogenoemde wekeneis: om in aanmerking te komen voor een WW-uitkering moet de werknemer onder andere voldoen aan de 26 uit 36 wekeneis (in de laatste 36 weken, 26 weken hebben gewerkt). Als aan bepaalde voorwaarden is voldaan, wordt op basis van gegevens uit de Polisadministratie aangenomen dat is voldaan aan de wekeneis. Er blijven echter situaties over waarbij dat niet mogelijk is.

¹⁷ De genoemde risiconummers in dit hoofdstuk corresponderen met de nummers in figuur 2 (het scattergram) op pagina 11.



Gewijzigde gegevens

En ook nadat de uitkering is toegekend, kunnen (loon)gegevens in de Polisadministratie wijzigen. De werkgever - verantwoordelijk voor de loonaangifte in de Polisadministratie - kan binnen de daarvoor geldende termijn zijn aangifte vervangen door een nieuwe loonaangifte. Buiten de toegestane periode kan een werkgever ook overgaan tot correcties over de eerder gedane loonaangifteperiode als daar aanleiding voor is. Zo kan een dienstverband – waarop de WW-uitkering is gebaseerd – na de toekenning van de uitkering door de werkgever worden ingetrokken.

Vaststellen identiteit

Voor de vaststelling van het recht op uitkering is vereist dat een controle van de identiteit plaatsvindt. Omdat binnen de e-dienstverlening de eerste drie maanden geen persoonlijk contact tussen UWV en klant plaatsvindt, kan de controle van de identiteit aan de hand van een fysiek ID-bewijs niet eerder plaatsvinden dan in de 4^e maand, tijdens het zogeheten 4^e maands evaluatiegesprek.

Controle sollicitatieplicht

UWV dient ook nader invulling te geven aan de controle op de sollicitatieplicht. Binnen de e-dienstverlening vindt de eerste drie maanden nauwelijks controle op de sollicitatieplicht plaats. Daarna worden er drie evaluatiegesprekken met de klant gevoerd: tijdens de 4^e, de 7^e en de 10^e maand van de uitkering.¹⁸

Uit het onderzoek is gebleken dat de e-dienstverlening een aantal risico's met zich meebrengt met betrekking tot de uit te voeren controles. De belangrijkste worden hierna beschreven.

¹⁸ Hoewel uit het onderzoek risico's zijn geconstateerd ten aanzien van de controle op de sollicitatieplicht, zijn deze niet in de top 15 terechtgekomen. In het verdere rapport zal de sollicitatieplicht om die reden niet verder meer aan de orde komen.



Risico 10

Doordat er bij de aanvraag niet of nauwelijks meer controles door de beslisser Uitkeren WW worden uitgevoerd, worden signalen met betrekking tot gefingeerde dienstverbanden of het ontbreken van verzekeringsplicht nauwelijks meer onderkend.

Effect risico:	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering UWV betaalt niet aan de juiste persoon een uitkering
Eindscore risico:	14,7 (kans x impact)

Toelichting

Zoals vermeld onder 3.1 kunnen gegevens, benodigd voor de vaststelling van een WW-uitkering, in de Polisadministratie ontbreken of –nadat het recht op uitkering is vastgesteld- wijzigen. Maar bovendien kan de Polisadministratie onjuiste gegevens bevatten:

De Polisadministratie wordt gevuld aan de hand van loonaangiften van de werkgever. Wanneer echter de door de werkgever aangeleverde polisgegevens *bewust foutief* zijn aangeleverd, is de Polisadministratie slechts een papieren werkelijkheid. UWV stelt in dat geval een onrechtmatige WW-uitkering vast. Van een bewust foutieve loonopgave door de werkgever is bijvoorbeeld sprake bij gefingeerde dienstverbanden. Gefingeerde dienstverbanden zijn schijndienstverbanden; deze bestaan alleen op papier. Personen worden in de personeels- en loonadministratie opgenomen, terwijl er feitelijk geen sprake is van een dienstverband of het feitelijk verrichten van de arbeid gebeurt door iemand anders dan degene die in de loonadministratie is opgenomen. Bij een gefingeerd dienstverband spant dus een aantal betrokken partijen samen. De persoon met het gefingeerde dienstverband krijgt een arbeidscontract. Op deze wijze wordt administratief een arbeidsverleden voor de fictieve werknemer opgebouwd om een uitkering te verkrijgen.

Een variant hiervan is een vorm van faillissementsfraude: in het zicht van het faillissement worden werknemers in dienst genomen dan wel wordt kort vóór het faillissement een hoger loon in de loonadministratie opgenomen. Ook hier met als doel het verkrijgen van een (zo hoog mogelijke) WW-uitkering.

- Signalen die hierop kunnen duiden zijn: een niet marktconform salaris in relatie tot de werkzaamheden, een opvallende wijziging van het loon vlak voor het einde van het dienstverband, een verdacht kort dienstverband, geen passende opleiding in relatie tot het opgegeven (hoge) loon of in relatie tot de functie waaruit de werkloosheid is ontstaan. Achternaam werknemer/werkgever is dezelfde achternaam, woonadres werkgever/werknemer is dezelfde.

Ook wanneer een werkgever onterecht bij een bepaalde arbeidsverhouding verzekeringsplicht vaststelt, wordt via loonaangifte een dienstverband in de Polisadministratie opgenomen, waarop onterecht een WW-uitkering kan worden gebaseerd. Een voorbeeld: een re-integratiebedrijf heeft bijstandsgerechtigden die bij dit bedrijf een re-integratietraject doorlopen, als verzekeringsplichtig aangemeld. Onterecht, omdat de activiteiten van de bijstandsgerechtigden *als doel hebben om op termijn uit te stromen naar regulier werk*. De feitelijk verrichte werkzaamheden zijn daarmee slechts gericht op re-integratie en vormen dus geen arbeid vormen in de zin van 7:610 van het BW.¹⁹

¹⁹ Zoals achteraf door de rechter wordt vastgesteld. Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de CRvB d.d. 15-04-2011 ECLI:NL:CRVB:2011:BQ1805 en uitspraak CRVB d.d. 23-07-2014 ECLI:NL:CRVB:2014:2495.



Re-integratiebedrijven hebben er belang bij om de werkzaamheden in het kader van een re-integratietraject aan te merken als verzekeringsplichtige arbeid omdat zij veelal een bonus ontvangen van de gemeente wanneer een dienstverband tot stand komt.

- Signalen die hierop kunnen duiden zijn: voorafgaand aan de arbeidsverhouding waarop de WW-uitkering is gebaseerd, staat in de Polisadministratie een periode opgenomen waarin bijstandsuitkering werd ontvangen.

Dit risico bestond al vóór de e-dienstverlening, maar is groter geworden.

Risico 13

Doordat er bij basisuitkeringen²⁰ die *met terugwerkende kracht* worden aangevraagd – namelijk nadat de maximumduur van de uitkering is verstreken - geen actieve controle op naleving van verplichtingen heeft kunnen plaatsvinden, heeft de klant zijn verplichtingen kunnen omzeilen zonder dat dit ontdekt had kunnen worden. Het gaat dan om: vaststellen identiteit, meldingsplicht van vakantie (of ander verblijf in het buitenland), beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt, sollicitatieplicht, beschikbaarheid voor activering en controle (ACE).

Effect risico:	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering
Eindscore risico:	12,95 (kans x impact)

Toelichting

De WW kent twee verschillende uitkeringen, namelijk een basisuitkering en een vervolguitkering (verlengde uitkering). Een werknemer die alleen aan de zogeheten wekeneis voldoet, krijgt de basisuitkering van maximaal 13 weken. Daarna heeft hij geen recht meer op WW.

Voorbeeld

Iemand wordt per 1 maart werkloos, maar meldt dit pas op 1 juni. Er is dus sprake van een WW-aanvraag met terugwerkende kracht. Hij krijgt dan achteraf alsnog zijn WW-uitkering betaald over de reeds verstreken 13 weken. Weliswaar zal waarschijnlijk (afhankelijk van de reden voor de te late aanvraag) een maatregel van een bepaald percentage worden opgelegd. Maar over de reeds verstreken en beëindigde uitkeringsperiode kan géén controle meer plaatsvinden van bijvoorbeeld sollicitatieactiviteiten of van de identiteit van de aanvrager.

Cijfers

In de maand juli 2014 werden 19.409 basisuitkeringen verstrekt. 5.015 uitkeringen waren te laat aangevraagd, waarvan ca. 5,6% pas nadat de maximum uitkeringsduur van 13 weken was verstreken. Zie tabel 3.

²⁰ Recht op basisuitkering ontstaat wanneer een werknemer voldoet aan de 26 uit 36-wekeneis en niet in aanmerking komt voor een loongerelateerde- en vervolguitkering vanwege het feit dat hij niet voldoet aan de arbeidsverledeneis en voor zover geen LGU/VVU herleeft. Het betreft dan een uitkering van maximaal 13 weken.



Tabel 3: Het aantal weken te laat (= met terugwerkende kracht: TWK) voor lopende basisuitkeringen in juli 2014 (bron: Datawarehouse DHH)

Weken TWK	WW'ers met basisuitkering	
	aantal WW-ers	% WW'ers
0	14.394	74,16%
1	1.795	9,25%
2	946	4,87%
3	595	3,07%
4	416	2,14%
5	264	1,36%
6	215	1,11%
7	162	0,83%
8	107	0,55%
9	81	0,42%
10	63	0,32%
11	34	0,18%
12	39	0,20%
13	19	0,10%
>13	279*	1,44%
Totaal	19.409	100%

*) Mogelijk/waarschijnlijk onjuiste registratie

Dit risico is nieuw. Vóór de komst van de e-dienstverlening werd altijd de papieren aanvraag doorgenomen met de aanvrager. Dit gebeurde óók bij klanten die een uitkering met terugwerkende kracht hadden aangevraagd. Ook wanneer er sprake was van een uitkering met terugwerkende kracht die inmiddels al weer was beëindigd (de WW voor de duur van 3 maanden). Bij dat gesprek werd altijd de identiteit gecheckt, er werd een kopie van het ID bewijs gemaakt en in het dossier gestopt. Ook werd met de klant doorgesproken hoe hij de sollicitatieplicht had ingevuld.

Risico 35

In het primaire proces is niet ingeregeld dat bij een aanvraag gehuwdentoeslag, de op het aanvraagformulier door de klant vermelde partnergegevens worden gecontroleerd. Hierdoor wordt mogelijk ten onrechte een toeslag uitgekeerd. Dit terwijl controle goed mogelijk is omdat het inkomen van de partner meestal²¹ beschikbaar is in de Polisadministratie.

Effect risico: UWV betaalt klant onterecht een uitkering
UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering
Deelproces: controles

²¹ Namelijk als de partner verzekeringsplichtige arbeid verricht en zijn verdiensten zijn opgenomen in de Polisadministratie. Niet als de partner bijvoorbeeld als zzp-er werkzaam is.



Eindscore risico: 13,3 (kans x impact)

Toelichting

Uit de interviews komt een wisselend beeld naar voren. Enerzijds zeggen meerdere geïnterviewden dat bij de aanvraag Toeslag gegevens zoals de samenlevingsvorm en inkomsten partner niet worden gezien omdat de UWV medewerker de Polisadministratie niet raadpleegt. Anderzijds wordt aangegeven dat deze gegevens wel worden gecontroleerd.

Citaten uit de interviews

08

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Anders:

08

[Redacted text]

[Redacted text]

Dit risico bestond al vóór de e-dienstverlening, maar is groter geworden. Doordat de klant nu zelf op moet geven of zijn partner inkomsten heeft (de verplichte mede-ondertekening door partner is er niet meer) én het aan de individuele medewerker wordt overgelaten of hij deze inkomsten checkt in SUWI, is het risico groter geworden.

Risico 8/12/19

Doordat controles door UWV bij de aanvraag niet/nauwelijks meer worden uitgevoerd, wordt uitgegaan van de informatie die de klant aanlevert. Deze informatie kan onjuist/onvolledig zijn.

Effect risico	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering UWV betaalt niet aan de juiste persoon een uitkering
Deelproces	aanvraag
Eindscore risico	12,54 en 12,8 (kans x impact)

Toelichting

Zoals vermeld in paragraaf 3.1 is niet alle informatie, benodigd voor de vaststelling van het recht op uitkering en van de hoogte/duur van de uitkering, verkrijgbaar uit de Polisadministratie. Enkele gegevens levert de klant zelf aan op het aanvraagformulier, zonder dat (originele) bewijsstukken meegeleverd hoeven te worden, bijvoorbeeld:



- beëindigingsdatum van de arbeidsovereenkomst;
- reden ontslag;²²
- gemiddeld aantal arbeidsuren (GAA);
- de wekeneis²³.

Hier raakt het aanvraagproces het UWV beleid 'vertrouwen in de klant': UWV gaat er in principe vanuit dat de door de klant verstrekte gegevens juist zijn. Zie verder risico 18.

Citaten uit de interviews

Uit de interviews komt een wisselend beeld naar voren. Enerzijds wordt aangegeven dat UWV, wanneer klant zelf is afgeweken van de voorgevulde informatie op het aanvraagformulier, de gewijzigde gegevens controleert. Anderzijds komt uit de interviews naar voren dat door het ontbreken van controles de kans op uitkeringsfraude is vergroot.

08

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

Anders:

08

[Redacted text]

Dit risico is nieuw. Zoals in paragraaf 3.1 wordt beschreven, werden alle nog niet bij UWV bekende gegevens voor de vaststelling van de uitkering, vóór de komst van e-dienstverlening uitgevraagd bij werknemer en werkgever inclusief onderliggende stukken, op basis waarvan de beoordeling en controle door de UWV beambte plaatsvond.

²² Bij verwijtbaarheid van het ontslag bestaat geen recht op WW. De reden van het ontslag is niet opgenomen in de Polisadministratie. Deze informatie zal UWV daarom in beginsel moeten uitvragen bij de klant.

²³ Zie paragraaf 3.1.

²⁴ MOK staat voor Managen Operationele Kwaliteit.



Risico 5/7

Doordat de fysieke identiteitscontrole (aan de hand van het ID-bewijs) pas in de 4^e maand plaatsvindt, bestaat de mogelijkheid dat een fraudeur via DigiD een uitkering aanvraagt op basis van persoonsgegevens van iemand anders en deze uitkering vervolgens ook ontvangt. Nadere over informatie over DigiD als voorportaal is te lezen in paragraaf 3.4.

Effect risico	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering UWV betaalt niet aan de juiste persoon een uitkering
Deelproces	aanvraag
Eindscore risico	12,54 en 12,8 (kans x impact)

Citaten uit de interviews

08

[Redacted content]

Dit risico is nieuw.



3.2 Eenmalige afname polisgegevens

Risico 33

Doordat gegevens uit de Polisadministratie slechts één keer worden afgenomen, is de toekenning van de uitkering uitsluitend gebaseerd op de gegevens die op dat ene moment zijn geraadpleegd. Polismwijzigingen naderhand worden niet meer meegenomen zodat een onterecht vastgestelde c.q. te hoge uitkering niet meer wordt herzien.

Effect risico	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering
Deelproces	aanvraag
Eindscore risico	13,2 (kans x impact)

Toelichting

Zoals aangegeven bij risico 10 wordt de Polisadministratie gevuld aan de hand van loonaangiften door de werkgever. Werkgevers moeten in beginsel binnen een maand na afloop van de betreffende loonperiode, de aangifte hebben gedaan. Daarna volgt een verwerkingsslag van de aangifte binnen de Belastingdienst en vervolgens bij UWV. Gegevens uit de Polisadministratie die UWV gebruikt bij het vaststellen van de uitkering, lopen dus achter op de actualiteit en vindt geen vervolgvraag plaats.

Door deze actualiteitsachterstand van de Polisadministratie is het mogelijk dat op het moment van raadpleging door UWV:

- een recent nieuw dienstverband nog niet zichtbaar is;
- niet zichtbaar is of het dienstverband, waaruit werkloosheid is ontstaan, daadwerkelijk (gedeeltelijk) is beëindigd;
- tussentijdse mutaties in lonen en verloonde uren nog niet zichtbaar zijn.

Door het eenmalig uitvragen van polisgegevens wordt een te hoog dagloonvaststelling niet opgemerkt. Bijvoorbeeld te hoge loonsprongen bij faillissement.

Het eenmalige raadpleegmoment betekent ook dat geen rekening wordt gehouden met correcties op loonaangiften die naderhand plaatsvinden. Het is hierdoor mogelijk dat werkgevers naderhand dienstverbanden geheel intrekken. Ook is mogelijk dat aanleveraars lonen, verloonde uren of begin- of einddatum van de inkomstenverhouding corrigeren zonder dat dit wordt opgemerkt door UWV en dus zonder dat dit invloed heeft op de reeds vastgestelde uitkering.

Ook in het oude werkproces werden de gegevens in de Polis in beginsel éénmalig gecheckt. Maar in het oude werkproces moesten bij de aanvraag óók onderliggende stukken worden meegestuurd, waaruit de medewerker Uitkeren eventuele contra-informatie kon halen. Bijvoorbeeld de beëindigingsovereenkomst, waaruit de 1^e WW-dag eenvoudig kon worden gecheckt door de medewerker. Zoals vermeld in paragraaf 3.1. gebeurt dat laatste in de e-dienstverlening niet meer: in plaats van alle gegevens uit te vragen bij werkgever en werknemer, worden gegevens door Uitkeren nu uit de GBA, de AVB en de Polisadministratie gehaald. Het risico bestond dus al, maar is groter geworden.



3.3 UWV Beleid 'vertrouwen in de klant'

Risico 18

Doordat UWV het beleid 'vertrouwen in de klant' hanteert (de informatie die de klant opgeeft wordt voor waar aangenomen), worden in beginsel geen gegevens/onderliggende stukken meer opgevraagd, met als gevolg bij onjuiste informatie een onrechtmatige toekenning van de uitkering.

Effect risico	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering
Deelproces:	na mijn WW-aanvraag
Eindscore risico:	Dit risico heeft het hoogste gescoord: 18,06 (kans x impact)

Toelichting

Zoals vermeld in paragraaf 3.1. is de klant -naast de Polisadministratie- een bron voor het leveren van relevante gegevens. Niet alleen kan de klant afwijken van de voorgevulde polisgegevens op het aanvraagformulier, maar de klant dient ook gegevens aan te leveren, die niet in de Polisadministratie staan. De juistheid van de door de klant aangeleverde gegevens dient beoordeeld te worden door UWV. In principe mogen er geen gegevens opgevraagd worden die al bij UWV bekend zijn (Wet Eenmalige Uitvraag van gegevens). De UWV medewerker moet eerst de beschikbare systemen raadplegen. Zijn er onvoldoende gegevens beschikbaar, dan mag de klant benaderd worden. Uit de interviews en de brainstormsessie blijkt echter dat het opvragen van onderliggende stukken wordt ontmoedigd door het management en mentoren. Het wordt overgelaten aan de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker. In de praktijk worden stukken als beëindigingsovereenkomst niet (meer) opgevraagd.

Citaten uit de interviews

08 [Redacted text block]

Brainstormsessie

08 [Redacted text block]

Anders:

08 [Redacted text block]



Misbruikrisico's bij e-dienstverlening in het klantproces WW

Datum
4 november 2014

Versie
Definitief

Pagina
22 van 33

Dit risico is groter geworden. Dit risico bestond al wel, echter door de komst van e-dienstverlening is het interne werkproces veranderd en is het niet opvragen van onderliggende stukken de standaard procedure geworden. Hierdoor is het risico groter geworden dat UWV een klant onterecht een uitkering betaalt of dat deze uitkering te hoog of te lang is.



3.4 De afhankelijkheid van DigiD als voorportaal

De digitale communicatie tussen klant en UWV -denk aan het aanvragen van een WW-uitkering en het doorgeven van wijzigingen- verloopt altijd via DigiD. DigiD is het digitale authenticatiemiddel voor de overheid en dienstverleners met een publieke taak. DigiD is dus geen identificatiemiddel. De organisatie die DigiD centraal beheert en daarin de regiefunctie vervult is Logius.²⁵ UWV is hiermee feitelijk afhankelijk van een andere overheidsorganisatie als het gaat om beveiligingsniveau, controle en bestrijding van onregelmatigheden (fraude) met DigiD.

Risico 15

Door de afhankelijkheid van de DigiD als voorportaal voor de digitale aanvraag kan het bij onregelmatigheden rondom de DigiD-procedure relatief makkelijk zijn voor een derde om in bezit te komen van andermans DigiD. Dit kan tot gevolg hebben dat een derde een aanvraag WW doet op naam van iemand anders.

Effect risico: UWV betaalt niet aan de juiste persoon een uitkering
Deelproces: controles
Eindscore risico: 12,9 (kans x impact)

Risico 16

Door de afhankelijkheid van de DigiD als voorportaal voor de digitale aanvraag is UWV de dupe van beveiligingslekken of misbruik DigiD die daaromtrent plaatsvinden.

Effect risico: UWV betaalt niet aan de juiste persoon een uitkering
Eindscore risico: 12,6 (kans x impact)

Toelichting

Voorbeelden van mogelijkheden om een DigiD van iemand te kunnen bemachtigen zijn:

- Onderscheppen bij de post (bijvoorbeeld een malafide derde bemachtigt DigiD en BSN van een andere burger met een lopend diensverband. Wijzigt het correspondentieadres en het rekeningnummer. Vervolgens vraagt deze derde op naam van die derde een WW uitkering aan);
- Een (kwaadwillende) bekende/familielid van de klant (denk aan de boze ex);
- Malafide administratiekantoren die namens de klant handelen;
- Phishing mails.²⁶

Verwant aan dit risico is de beveiliging en stabiliteit van de UWV webapplicaties. Bij steeds verdergaande digitalisering wordt de afhankelijkheid van de UWV webapplicaties steeds groter. Deze kunnen gericht worden aangevallen (denk aan DDoS aanvallen) waardoor de e-dienstverlening van UWV ernstig kan worden verstoord. In de interviews is dit als risico naar voren gekomen.²⁷ De effecten van dit risico bleken echter onvoldoende te vallen binnen de scope van het onderzoek (misbruik van uitkeringsgelden).

²⁵ Logius is onderdeel van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

²⁶ In een persbericht van mei 2014 signaleert Logius een toename aan phishing mails en websites die zich voordoen als DigiD met als doel DigiD inloggegevens te stelen. Logius werkt samen met het Nationaal Cyber Security Centrum om deze websites uit de lucht te halen en roept gebruikers van DigiD op waakzaam te zijn en voorzichtig met hun DigiD om te gaan.

²⁷ Dit is risico 25.



Citaten uit de interviews

08

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

Zowel risico 15 als risico 16 zijn nieuwe risico's als gevolg van het gebruik van DigiD als voorportaal van de digitale aanvraag.



3.5 Het ontbreken van face-to-face contact

Risico 1

Door het ontbreken van face-to-face contact is de controlebeleving van de klant laag, met als gevolg mogelijke drempelverlaging voor de klant om zaken niet te vermelden en/of verplichtingen te omzeilen. Een aantal voorbeelden zijn het opvoeren van fake sollicitaties en het niet doorgeven van vakantie, van werkhervatting of het doorgeven van andere wijzigingen.

Effect risico	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering
Eindscore risico	13,69 (kans x impact)

Toelichting

Digitale communicatie met de klant zorgt voor afstand tussen klant en UWV, omdat de klant zelden iemand persoonlijk spreekt. Dit geeft de klant een gevoel anoniemer en vrijer te zijn. De klant heeft hierdoor het idee dat er niet op hem of haar gelet wordt, waardoor de pakkans laag wordt ingeschat en de controlebeleving laag is.

Risico 4

Door het ontbreken van face-to-face contact is het mogelijk dat iemand onterecht buiten Nederland verblijft. Dit wordt niet opgemerkt bij inloggen klant vanuit het buitenland. WW-gerechtigden die buiten Nederland verblijven, hebben (op een aantal uitzonderingen na) geen recht meer op de uitkering. Daarnaast impliceert verblijf buiten Nederland dat iemand niet beschikbaar is voor de Nederlandse arbeidsmarkt.

Effect risico	UWV betaalt klant onterecht een uitkering UWV betaalt klant een te hoge uitkering/ te lang een uitkering
Deelproces	Controles
Eindscore risico	12 (kans x impact)

Toelichting

Met een DigiD kan een klant overal ter wereld inloggen om bijvoorbeeld een uitkering aan te vragen, om wijzigingen door te geven of om sollicitaties op te voeren in de werkmap. Bij face-to-face contact wordt feitelijk geconstateerd dat de klant (op dat moment) in Nederland is. IP-logging vanuit het buitenland is bij UWV (nog) niet zichtbaar.

Zowel risico 1 als risico 4 zijn nieuwe risico's als gevolg van het afschaffen van het face-to-face contact met de invoering van e-dienstverlening.



4 Conclusie en aanbevelingen

4.1 Conclusie

Doordat UWV bij de digitale WW-aanvraag gebruik maakt van gegevens uit de Polisadministratie, hoeft UWV de benodigde informatie niet meer rechtstreeks op te vragen bij de werkgever en de werknemer.

Maar de Polisadministratie kan onjuiste gegevens bevatten. Dat is bijvoorbeeld het geval bij gefingeerde dienstverbanden en bij onterecht vastgestelde verzekeringsplicht. Alleen bij controles kunnen deze situaties worden onderkend. Uit ons onderzoek is gebleken dat binnen de e-dienstverlening deze niet of nauwelijks meer worden uitgevoerd.

Daarnaast bevat de Polisadministratie niet alle gegevens benodigd voor het vaststellen van het recht op uitkering. Voor zover gegevens ontbreken in de Polisadministratie, is UWV afhankelijk van een juiste aanlevering van de klant. Dat betekent dat ook binnen de e-dienstverlening sommige gegevens (zoals reden ontslag en gemiddeld aantal arbeidsuren) nog steeds door de klant zelf moeten worden aangeleverd. Deze gegevens kunnen onjuist zijn. Als gevolg van het beleid 'vertrouwen in de klant' is de controle daarop echter beperkt. Hoewel er in de uitvoeringspraktijk wel enige ruimte is om door de klant aangeleverde gegevens te checken, blijkt geen sprake te zijn van eenduidig beleid wanneer sprake is van gefundeerde twijfel.

Het raadpleegmoment van de gegevens uit de Polisadministratie vindt slechts eenmalig plaats, te weten bij de toekenning van de uitkering. Dat betekent dat het mogelijk is dat een werkgever naderhand een dienstverband geheel intrekt, zonder dat dit wordt opgemerkt door UWV. Dit betekent ook dat UWV niet constateert dat de WW-uitkering die op dat dienstverband is gebaseerd, onterecht verstrekt is. Ook kunnen lonen, verloonde uren of begin- of einddatum van de inkomstenverhouding naderhand door de werkgever worden gecorrigeerd zonder dat dit leidt tot aanpassing van de reeds vastgestelde uitkering.

Verder speelt de afhankelijkheid van DigiD. Het gebruik van DigiD als toegangsportaal tot de e-dienstverlening van overheidsinstellingen en dus de afhankelijkheid van UWV van het goed en veilig functioneren van dit portaal is een risico binnen de e-dienstverlening.

Nu het direct persoonlijk contact van adviseur UWV met klant is vervallen, is een instrument weggevallen om klanten te beïnvloeden en te ondersteunen. Uit ons onderzoek blijkt dat dit ontbreken van face-to-face contact leidt tot lagere controlebeleving van de klant. Verder is denkbaar dat de klant onterecht in het buitenland verkeert. Doordat het eerste persoonlijk contact met UWV pas plaatsvindt in de 4^e maand, vindt ook de fysieke controle van het ID-bewijs²⁸ dan pas plaats. Dit betekent dat het in beginsel mogelijk is dat UWV in die periode een onrechtmatige uitkering heeft verstrekt en dit pas na 3 maanden bemerkt. Daar komt nog bij dat de WW-klant die een zogenaamde basisuitkering ontvangt (de uitkering voor de duur van maximaal 13 weken) op het moment waarop dit geconstateerd had kunnen worden, al weer is uitgestroomd.

²⁸ In de interviews komt ook naar voren dat men in de Uitvoering niet altijd op de hoogte is van de wijze waarop een ID-bewijs moet worden gecontroleerd.



4.2 Aanbevelingen

Controles

- Binnen de uitkeringsduur van de basisuitkering controle inregelen op verplichtingen klant. Bij de basisuitkering met terugwerkende kracht eerst een controle (zoals op ID-bewijs en verblijf buitenland, zie 4^e bullit) uitvoeren alvorens tot betaling wordt overgegaan.
- Inregelen controle partnergegevens in de Polisadministratie (bij aanvraag Toeslag) in het primaire proces;
- Onderzoeken of controles geautomatiseerd uitgevoerd kunnen worden;
- Gebruik maken van IP-logging als check op verblijf buitenland (bij bepaalde risicogroepen).
- Opstellen eenduidige instructie met betrekking tot controle op geldigheid ID-bewijs. Voorbeelden: medewerker (adviseur) van WERKbedrijf het ID-bewijs fysiek laten controleren en dit niet laten controleren door het bewakingspersoneel. Niet werken met kopieën van het ID-bewijs.

Beleid 'vertrouwen in de klant'

- Opstellen eenduidige instructie voor de medewerkers Uitkeren in welke gevallen de klant met onderliggende stukken gegevens moet onderbouwen;

Gebruik Polisadministratie

- Inrichten van meerdere verplichte verificatiemomenten van de Polisadministratie zodat latere mutaties, die nog niet zichtbaar waren bij de aanvraag, worden benut bij het bepalen van recht, hoogte en duur. Inrichten van een verificatiemoment van de Polisadministratie bij beëindiging van de uitkering;
- Inregelen van automatische signalering van wijzigingen met terugwerkende kracht in de Polisadministratie. Inregelen om deze wijzigingen door te geven aan Uitkeren.

Doelgroepenbeleid

- Voor bepaalde risicogroepen eerder face-to-face contact laten plaatsvinden dan pas in de vierde maand van de uitkering;
- Gebruik maken van mogelijkheden van e-dienstverlening voor nalevingscommunicatie-uitingen richting klant.

Afhankelijkheid DigiD

- Als UWV meer voorwaarden stellen aan het beveiligingsniveau van DigiD;
- Structurele samenwerking van UWV met Logius.

UWV.nl

- Upload-functie voor de klant op UWV.nl creëren. Als je hierover beschikt, kan de klant bijvoorbeeld gemakkelijk zijn beëindigingsovereenkomst of ander benodigde documenten uploaden.

Directie Handhaving kan ondersteuning bieden bij o.a. het opstellen van een instructie met betrekking tot controle op geldigheid ID-bewijs en de aanbevelingen vermeld bij *Doelgroepenbeleid* en *Afhankelijkheid van DigiD*.



Bijlage 1 Geïnterviewde functionarissen

1. WERKbedrijf

- Adviseur basisdienstverlening (3)
- Business analyst (1)
- Productgroepmanager (1)

2. Uitkeren

- Uitkeringsdeskundige WW (4)
- Beslisser uitkeren WW (2)
- Business consultant (1)
- Medewerker productontwikkeling ontwerp & advies (1)

3. K&S

- Customer intelligence analist (2)

4. Gegevensdiensten

- Accountmanager (1)

5. Concern ICT

- Sr. Service manager (1)

6. AD

- Sr. Auditor (1)

7. B&B

- Jurist JKC (1)

8. Bijzondere Zaken (SMZ)

- Beslisser claim verdrag (2)

9. DHH

- Handhavingsdeskundige (3)
- Inspecteur (1)
- Procesontwerper- en beheerder (1)
- Vakspecialist inspectie (1)
- Functioneel applicatie specialist (1)

Totaal aantal geïnterviewde personen: 28



Bijlage 2 Deelnemers brainstormsessie

WERKbedrijf

- Adviseur basisdienstverlening/manager werkzoekendendienstverlening (1)
- Adviseur Basisdienstverlening (1)
- Business analist (1)
- Productontwikkelaar (1)

Uitkeren

- Beslisser claim WW (1)
- Medewerker productontwikkeling (1)
- Teammanager Uitkeren WW (1)
- Sr. Businessanalist (1)

K&S

- Klantcommunicatieadviseur met aandachtsgebied WW (1)

Gegevensdiensten

- Analist beheer uitvoering (1)

DHH

- Adviseur DHH (2)
- Onderzoeker/analist (1)

Totaal aantal deelnemers brainstormsessie: 13



Bijlage 3 Samenstelling werkgroep

- 01 [redacted] (werkgroep leider / senior adviseur Handhaving)
- 01 [redacted] (adviseur Handhaving)
- 01 [redacted] (onderzoeker/analist Handhaving)
- 01 [redacted] (adviseur Handhaving)
- 01 [redacted] (onderzoeker/analist Handhaving)
- 01 [redacted] (onderzoeker/analist Handhaving)



Bijlage 4 Klantproces WW

Het klantproces WW bestaat uit de volgende deelprocessen:

1. Ik word werkloos

o.a.:

- Aanvraag uitkering WW (plus eventueel een toeslag) via UWV.nl;
- Inschrijving bij WERKbedrijf via Werk.nl
- Om dit te kunnen doen heeft de klant een DigiD nodig.

2. Na mijn WW aanvraag

o.a.: beoordelen en toekennen uitkering op basis van digitaal aangeleverde gegevens.

3. Tijdens mijn WW-uitkering

o.a.:

- Doorgeven wijzigingen via UWV.nl /DigiD;
- Gebruik werkmap;
- Opvolgen taken die de klant ontvangt in de werkmap (o.a. sollicitatie activiteiten);
- Inhoudelijk controleren van de sollicitatie activiteiten in de eerste 3 maanden;
- Beoordelen van de nalevingsbereidheid.

4. Mijn WW-uitkering stopt

o.a.: beëindiging uitkering.

Binnen het klantproces WW vallen ook de volgende ondersteunende klantprocessen:

- Ik kan worden gecontroleerd en heb mogelijk de regels overtreden
- Ik maak bezwaar
- Ik ben ontevreden
- Er is iets gewijzigd in mijn situatie
- Ik wil een voorziening
- Ik wil een advies/oordeel over lopende re-integratieactiviteiten
- Ik wil informatie.



Bijlage 5 Legenda

Impact

Impact is het gevolg van het werkelijk plaatsvinden van een bepaalde bedreiging of kans.

Risico

Een onzekere gebeurtenis of reeks gebeurtenissen die, als die zou plaatsvinden, effect zou hebben op het bereiken van doelstellingen. Een risico wordt gemeten door een combinatie van de waarschijnlijkheid dat een waargenomen bedreiging of kans plaatsvindt en de omvang van de impact ervan op de doelstellingen.

Risico-omschrijving

De omschrijving van het risico met daarin de aspecten:

- Risico-oorzaak

Een beschrijving van de bron van het risico, dat wil zeggen de gebeurtenis of situatie die aanleiding geeft tot het risico.

- Risico-gebeurtenis

Een beschrijving van het domein van onzekerheid in termen van de bedreiging of kans.

- Risico-effect

Een beschrijving van de impact die het risico zou hebben op de organisatieactiviteit als het risico werkelijkheid zou worden.

Waarschijnlijkheid

Dit is de geëvalueerde mogelijkheid dat een bepaalde bedreiging of kans zich daadwerkelijk voordoet, met inbegrip van een schatting van de frequentie waarmee dit zou kunnen voorkomen.

Bovenstaande definities zijn conform M_o_R® (Management of Risk)²⁹

Controle

Activiteiten die tot doel hebben het vaststellen van de mate van naleving door de klant.

Klantproces

Beschrijving van de fasen die een klant doorloopt in het traject om een uitkering te verkrijgen.

²⁹ Deze definities worden gehanteerd door M_o_R (Management of Risk).

